

**“Informamos que você atingiu 100% do seu pacote diário de internet. Para continuar acessando, mande uma mensagem para 1234 com a palavra “internet” e renove o seu pacote até o fim do dia”**

Você já deve ter recebido esse aviso durante aquela conversa maravilhosa que estava tendo no whatsapp mas só prestou atenção nela quando reparou que a mensagem mais importante não foi enviada (OH CÉUS, OH VIDA!). Mas de onde vem essas mensagens? Do que elas se alimentam? Descubra agora nesse post!

## Os chatbots

**Mensagens como essa são enviadas por chatbots** (em português, robôs de conversação), **eles são desenvolvidos a partir de softwares de conversação e tem como função “substituir” um ser humano no diálogo com o usuário.** Avisos como “seu pacote de internet está acabando” são preparados e enviados através desses bots, fazendo com que os esforços humanos sejam destinados para problemas mais sérios.

**Os chatbots tem várias finalidades, algumas delas são: evitam que sua página perca interações com os seus seguidores** (olá senhor, no que podemos ajudar?), **facilitam o primeiro atendimento ao cliente** (imagina mandar uma mensagem pro facebook do seu banco e eles só responderam quatro semanas depois?) **e funcionam como uma triagem para potenciais compradores** (um exemplo disso é o ShopBot utilizado pela Ebay).

**Muitas empresas veem no uso dos chatbots uma forma de executar um marketing digital de maneira mais eficiente.** Quando bem programados, os chatbots oferecem uma experiência diferenciada ao usuário, tendo a capacidade de reunir informações sobre um potencial cliente de forma mais rápida e segura.

**Os chatbots também ajudam a melhorar os leads e fazem com que a identificação de futuros compradores seja feita de forma muito mais rápida** (um exemplo desse tipo de bot é o Drift Bot, desenvolvido pela Drift), **e já que eles não dormem, ajudam a empresa a manter um contato contínuo com o usuário, não importa onde ele esteja.**

E aí, gostou de conhecer um pouco mais sobre os chatbots? Quer contar sua experiência como algum deles ou lembrar daquela função que nós não falamos aqui? Deixe seu recado nos comentários e até o próximo post!